



# **Reklamační řád**

## Obsah

|   |  |   |
|---|--|---|
| 1 | Úvod.....  | 2 |
| 2 | Úvodní ustanovení.....   | 2 |
| 3 | Předmět reklamace/stížnosti.....                                       | 2 |
| 4 | Způsob podání reklamace/stížnosti.....                                 | 4 |
| 5 | Náležitosti reklamace/stížnosti.....                                   | 4 |
| 6 | Způsob vyřízení reklamace/stížnosti Společností.....                   | 5 |
| 7 | Náklady spojené s řešením reklamace/stížnosti.....                     | 5 |
| 8 | Postup při námitce proti vyřízení reklamace/stížnosti Společností..... | 6 |
| 9 | Závěrečné ustanovení.....  | 6 |

## 1 Úvod

Tento Reklamační řád stanoví náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností podaných u společnosti Provident Financial s.r.o., IČ: 25621351, se sídlem Olbrachtova 2006/9, Praha 4, PSČ 140 00, vedená u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 55523 (dále jen Společnost).

## 2 Úvodní ustanovení

- a) Tento Reklamační řád upravuje práva a povinnosti Společnosti a jejích Zákazníků v případech, kdy Zákazník není spokojen s poskytnutými produkty a službami, a rozhodne se reklamovat jejich kvalitu a správnost.
- b) Zákazníkem se pro účely Reklamačního řádu rozumí fyzická osoba, která se Společností (i) je ve smluvním vztahu, (ii) jednala o uzavření smluvního vztahu, (iii) byl/a ve smluvním vztahu, (iv) zastupuje ve smluvním vztahu druhou stranu, nebo (v) je na základě jiných skutečností oprávněna disponovat předmětem smluvního vztahu (dále jen "Zákazník").
- c) Reklamací/stížností se pro účely Reklamačního řádu rozumí předložení reklamace/stížnosti ze strany Zákazníka, který zpochybní přesnost nebo kvalitu služeb Společnosti (dále jen "Reklamace"). Reklamací/stížností se také rozumí podání oznámení, kdy se zákazník domnívá, že jednání zaměstnance Společnosti nebo jejího obchodního partnera nebylo vhodné nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že upozorňuje na nedostatky v činnosti Společnosti.

## 3 Předmět reklamace/stížnosti

Předmětem Reklamace/stížnosti jsou nedostatky v plnění smluvených podmínek příslušné smlouvy, kterou zákazník uzavřel se Společností, ze strany Společnosti. Reklamace/stížnost je podnět Zákazníka Společnosti, případně i jiné osoby, upozorňující na případné nedostatky v postupech Společnosti nebo v plnění právních povinností Společnosti vyplývajících z platných obecně závazných právních předpisů nebo na chování jednotlivých zaměstnanců, obchodních zástupců spolupracujících se Společností na základě smlouvy o obchodním zastoupení, nebo obchodních partnerů Společnosti.

# Reklamační řád

---

Reklamací/stížností je oprávněna podat (uplatnit) jakákoliv osoba včetně osob, které nejsou zákazníky Společnosti (dále jen „Stěžovatel“). Reklamací/stížností je nutné podat (uplatnit) bez zbytečného odkladu poté, co Stěžovatel zjistí nedostatky v postupech Společnosti, v plnění právní povinnosti Společnosti nebo v chování zaměstnance Společnosti nebo obchodního zástupce.

## 4 Způsob podání reklamace/stížnosti

Reklamace/stížnost se považuje za podanou (uplatněnou) v den, kdy je doručena Společnosti.

Reklamace/stížnost je možné podat (uplatnit) následovně:

- a) písemně poštou zásilkou zaslanou na adresu: Provident Financial s.r.o., Olbrachtova 9, Praha 4, PSČ 140 00, nebo na adresu Zákaznického centra: Provident Financial s.r.o., Masarykova 26-30, 602 00 Brno.
- b) elektronicky emailem zaslaným na adresu: [zakaznický.servis@provident.cz](mailto:zakaznický.servis@provident.cz)
- c) telefonicky na lince 800 660 666.

U jinak doručených Reklamací/stížností (doručení na případné ostatní adresy Společnosti, na další telefonní či faxová čísla Společnosti nebo jejích zaměstnanců, nebo na e-mailové adresy Společnosti nebo jejích zaměstnanců) nemůže Společnost garantovat dodržení lhůt a postupů stanovených pro vyřízení podání, přesto však pro vyřízení vynaloží přiměřené úsilí.

Za doručené nelze považovat podání doručené na soukromé telefonní či faxové číslo, soukromou adresu nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance Společnosti nebo jejího obchodního zástupce.

## 5 Náležitosti reklamace/stížnosti

Reklamace/stížnost musí být dostatečně určitá pro to, aby bylo možné se jí zabývat.

Reklamace/stížnost proto musí obsahovat:

- a) Identifikaci Zákazníka (respektive jeho zástupce): jméno a příjmení, adresu, rodné číslo nebo datum narození,
- b) Předmět Reklamace/stížnosti: popis reklamované skutečnosti a výčet podkladů, z nichž jednotlivá tvrzení Zákazníka v rámci jeho podnětu vycházejí,
- c) Kontaktní údaje Zákazníka: telefonní číslo nebo e-mailovou adresu, které lze použít pro rychlejší vyřízení Reklamace/stížnosti.

Reklamace/stížnost by měla také obsahovat:

- a) Časové údaje: datum podání Reklamace/stížnosti, data, při nichž došlo nebo mělo dojít k události, jež jsou předmětem Reklamace/stížnosti
- b) Údaje o osobách: jména a příjmení či jiné indicie k určení všech osob jednajících v předmětu Reklamace/stížnosti jménem, respektive v zastoupení Společnosti i klienta. V případě, že si zákazník zvolí zástupce nebo je zastoupen např. opatrovníkem, je nutno doložit příslušné oprávnění.
- c) Zákazníkem navrhovaný způsob nápravy

- d) Podpis Zákazníka, pokud je Reklamacce/stížnost podána písemně, anebo je do Společnosti doručena prostřednictvím zaměstnance obchodního útvaru nebo oddělení Loss Prevention.

V případech, kdy Reklamacce/stížnost neobsahuje všechny informace potřebné pro řádné vyřízení Reklamacce/stížnosti, je příslušné oddělení Společnosti – oddělení zákaznického servisu povinno (i) písemně, elektronicky nebo telefonicky vyzvat Zákazníka aby ve stanovené lhůtě potřebné údaje doplnil a zároveň, (ii), poučit Zákazníka, že pokud tak v předepsané lhůtě neučiní, Společnost se bude zabývat i neurčitou reklamací/stížností pokud to bude považovat za účelné.

## 6 Způsob vyřízení reklamace/stížnosti Společnosti

- a) Nestanoví-li příslušný obecně závazný právní předpis nebo individuální právní akt závazný pro Provident Financial s.r.o. lhůtu kratší pro vyřízení reklamace/stížnosti, je Společnost povinna vyřídit reklamaci/stížnost ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne podání (uplatnění) reklamace/stížnosti.
- b) Společnost je povinna nejpozději v poslední den lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti zaslat Stěžovateli odpověď na reklamaci/stížnost, resp. oznámit k podané reklamaci/stížnosti své stanovisko.
- c) V případě, že nelze reklamaci/stížnost vyřídit v příslušné lhůtě, je Společnost povinna Stěžovateli oznámit v příslušné lhůtě alespoň důvod, proč nebylo možné reklamaci/stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, aktuální stav řešení reklamace/stížnosti a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti, je-li to možné.
- d) Společnost je oprávněna vyžádat si doplnění či opravu reklamace/stížnosti Stěžovatelem. Pokud si Společnost takovou opravu či doplnění vyžádá, běh lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti se přerušuje po dobu, po kterou je reklamace/stížnost Stěžovatelem doplňována či opravována. K doplnění či opravu reklamace/stížnosti Společnost použije stejný komunikační způsob, jakým byla reklamace/stížnost doručena Společnosti, pokud nebude se Stěžovatelem individuálně dohodnuta jiná forma doručení odpovědi.
- e) Odpověď na reklamaci/stížnost Společnost doručí Stěžovateli, a to komunikačním způsobem určeným na základě výhradního rozhodnutí Společnosti, zpravidla však stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace/stížnost doručena Společnosti, pokud nebude se Stěžovatelem individuálně dohodnuta jiná forma doručení odpovědi.

## 7 Náklady spojené s řešením reklamace/stížnosti

Náklady na vyřízení reklamace/stížnosti nese Společnost.

## 8 Postup při námitce proti vyřízení reklamace/stížnosti Společností

- a) Proti způsobu vyřešení reklamace/stížnosti lze u Společnosti podat námitky. Námitky proti způsobu vyřešení reklamace/stížnosti zasílá Stěžovatel bez zbytečného prodlení po doručení oznámení o vyřešení reklamace/stížnosti Společností Stěžovateli, a to na adresu: Provident Financial s.r.o., oddělení zákaznického servisu, Olbrachtova 9, Praha 4, PSČ 140 00, nebo na adresu Zákaznického centra: Provident Financial s.r.o., Masarykova 26-30, 602 00 Brno.
- b) Pokud Stěžovatel není spokojen s poskytnutím služby Společností nebo se způsobem vyřízení reklamace/stížnosti, je oprávněn se obrátit se svou reklamací/stížností na Finančního arbitra. Bližší podmínky a způsob vyřizování těchto reklamací/stížností je upraven v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění, a taktéž na webových stránkách Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz))

## 9 Závěrečné ustanovení

- a) Reklamační řád je zveřejněn elektronických stránkách Společnosti v datové síti Internet nacházejících se na webové adrese [www.provident.cz](http://www.provident.cz).
- b) Společnost je oprávněna tento Reklamační řád změnit. Změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy tuto změnu Společnost oznámí vhodným způsobem. Postup pro vyřizování reklamací/stížností doručených Společnosti Stěžovatelem před účinností změny Reklamačního řádu se řídí aktualizovaným zněním Reklamačního řádu, neoznámí-li Stěžovatel Společnosti, že si přeje vyřídit svou reklamaci/stížnost podle znění Reklamačního řádu účinného v okamžik doručení reklamace/stížnosti Společnosti.
- c) Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 12.3.2021.